

Analisis Pelayanan E-Reg menggunakan Service Operation ITIL V3

(Studi Kasus: KPP Pratama Salatiga)

Indra Permana Kusuma¹⁾, Arya Dwika Cahyono²⁾, Charitas Fibriani³⁾

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi,

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60 Salatiga

Telp : (0298) 326 – 421212, Fax : (0298) 321433

E-mail: indra.permana068@gmail.com¹⁾, Ariyadc@staff.uksw.edu²⁾, charitasfibriani@yahoo.com³⁾

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam urusan perpajakan di kota Salatiga dan Kabupaten Semarang yang menerapkan Teknologi Informasi dalam melayani wajib pajak. Peninjauan kualitas layanan IT salah satunya menggunakan ITIL V3. Penelitian ini menggunakan subdomain Service Operation yang memiliki fokus Event Management, problem Management, Request Fulfill, Access Management, Incident Management sebagai kerangka penelitian.

Penelitian ini akan menilai sejauh mana kualitas layanan IT yang telah tercipta dalam seksi pelayanan khususnya pada bagian NPWP. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif dan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian dan penerapan kualitas layanan TI belum maksimal dalam penerapannya dikarenakan system kerja yang praktis dan teknis dibandingkan dengan kerangka kerja ITIL V3 yang bersifat terstruktur dan procedural. Alasan Tata kelola TI belum maksimal dikarenakan terjadi kendala teknis seperti server internet down dan kesalahan pengguna dalam penginputan data.

Kata kunci: ITIL V3, Service Operation, Layanan TI